SAS-Hotline für Passagierhilfe – Häufig gestellte Fragen 1-888-332-3882

1. Wie kann ich die SAS-Hotline für Passagierhilfe erreichen?

Die passende Kontaktmöglichkeit hängt vom Anliegen und vom jeweiligen Land ab. Für allgemeine Fragen können Sie das SAS-Hilfezentrum nutzen. 1-888-332-3882 Bei einer bestehenden Buchung ist zunächst **„Meine Reisen“** hilfreich. Wenn dort keine Lösung verfügbar ist, können Sie den SAS-Kundenservice kontaktieren. 1-888-332-3882

2. Gibt es eine spezielle SAS-Hotline für Passagierhilfe?

SAS bietet verschiedene Supportmöglichkeiten für Passagiere. Dazu gehören allgemeiner Kundenservice und spezielle Online-Prozesse für beispielsweise Rollstuhlservice, Seh- und Hörunterstützung, Assistenzhunde oder andere besondere Reiseanforderungen. 1-888-332-3882

3. Wo finde ich die aktuelle SAS-Telefonnummer?

Die Telefonnummer kann je nach Land beziehungsweise Markt unterschiedlich sein. 1-888-332-3882 Deshalb sollten Passagiere die aktuelle Nummer direkt über den offiziellen SAS-Kontaktbereich überprüfen und keine möglicherweise veralteten Nummern von Drittseiten verwenden. 1-888-332-3882

4. Kann ich SAS aus dem Ausland kontaktieren?

Ja. Internationale Passagiere können die für ihren Markt vorgesehenen SAS-Kontaktmöglichkeiten verwenden. 1-888-332-3882 Je nach Telefonanbieter können bei einem Anruf aus dem Ausland zusätzliche Telefongebühren entstehen. 1-888-332-3882

5. Welche Informationen sollte ich vor einem Anruf bereithalten?

Halten Sie möglichst folgende Angaben bereit:

- vollständiger Name
- Buchungsreferenz
- Flugnummer
- Reisedatum
- Abflug- und Zielflughafen
- Ticketnummer, falls vorhanden
- E-Mail-Adresse
- genaue Beschreibung des Problems

Das erleichtert die Identifizierung Ihrer Buchung.

6. Was ist die SAS-Buchungsreferenz?

Die SAS-Buchungsreferenz ist ein **sechsstelliger Code aus Buchstaben und/oder Zahlen, +44-204-579-0470** mit dem Ihre Reservierung identifiziert werden kann. 1-888-332-3882 Sie finden ihn beispielsweise auf Ihrer Buchungsbestätigung, Ihrem Reiseplan oder in der SAS-App.

7. Kann ich SAS wegen einer bestehenden Buchung kontaktieren?

Ja. Der Kundenservice kann bei verschiedenen Fragen zu bestehenden Buchungen helfen. 1-888-332-3882 Viele Standardvorgänge können jedoch direkt über **„Meine Reisen“** erledigt werden. 1-888-332-3882

8. Was kann ich über „Meine Reisen“ erledigen?

Je nach Ticket und Buchung können Sie dort unter anderem:

- Ihre Buchung aufrufen
- Flüge ändern
- eine Reise stornieren
- eine Rückerstattung beantragen
- zusätzliches Gepäck hinzufügen
- weitere Reiseleistungen verwalten

9. Kann SAS bei einer Flugänderung helfen?

Ja. Wenn Ihre gewünschte Änderung online nicht möglich ist, können Sie den Kundenservice kontaktieren. 1-888-332-3882 Bei komplexen Reiserouten kann eine persönliche Unterstützung besonders hilfreich sein. 1-888-332-3882

10. Kann ich einen SAS-Flug umbuchen?

Ja, sofern die Tarifbedingungen eine Umbuchung zulassen. 1-888-332-3882 Bei bestimmten Tarifen können Gebühren oder eine Tarifdifferenz entstehen. 1-888-332-3882

11. Kann ich mein Reisedatum ändern?

Bei bestimmten Tickets ist eine Änderung des Reisedatums möglich. Die konkreten Bedingungen hängen vom gebuchten Tarif ab.

12. Kann ich den Flug am selben Tag ändern?

Bei bestimmten flexiblen Tickets kann eine Änderung auf einen anderen verfügbaren Flug am selben Tag möglich sein. 1-888-332-3882 Die genauen Bedingungen hängen vom Ticket und der jeweiligen Route ab.

13. Was mache ich, wenn mein Flug von SAS annulliert wurde?

Prüfen Sie zunächst die von SAS angebotenen Alternativen. 1-888-332-3882 Je nach Situation können Sie einen Ersatzflug akzeptieren, **+44-204-579-0470** kostenlos umbuchen oder die Reise stornieren und eine Rückerstattung beantragen. 1-888-332-3882

14. Kann ich nach einer SAS-Annullierung kostenlos umbuchen?

Ja. Wenn SAS Ihren Flug annulliert, ist grundsätzlich eine kostenlose Umbuchung auf einen verfügbaren alternativen Flug möglich. Bei bestimmten Sonderbuchungen kann der Kundenservice erforderlich sein. 1-888-332-3882

15. Kann ich bei einer SAS-Annullierung eine Rückerstattung erhalten?

Ja. Wenn SAS Ihren Flug annulliert und Sie nicht mehr reisen möchten, **+44-204-579-0470** können Sie unter den entsprechenden Voraussetzungen eine Erstattung des ungenutzten Tickets beantragen. 1-888-332-3882

16. Was mache ich bei einer starken Flugverspätung?

Überprüfen Sie zunächst die aktuellen SAS-Fluginformationen. 1-888-332-3882 Wenn Sie Unterstützung benötigen, **+44-204-579-0470** können Sie den Kundenservice kontaktieren. 1-888-332-3882

Bei einer langen Verspätung können je nach Situation außerdem bestimmte Unterstützungs- oder Entschädigungsansprüche bestehen. 1-888-332-3882

17. Kann ich wegen einer Flugverspätung eine Entschädigung beantragen?

Unter bestimmten Voraussetzungen kann ein Anspruch nach EU261 bestehen. 1-888-332-3882 SAS stellt hierfür ein eigenes Reklamationsverfahren zur Verfügung.

18. Wie beantrage ich eine EU261-Entschädigung?

Sie können das entsprechende SAS-Reklamationsformular verwenden und die Kategorie für **EU261-Entschädigung** auswählen. 1-888-332-3882 Dort können Sie die notwendigen Angaben zu Ihrem Flug und der Störung einreichen. 1-888-332-3882

19. Kann ich zusätzliche Kosten nach einer Flugstörung geltend machen?

Unter bestimmten Voraussetzungen ja. Dazu können notwendige Kosten für Mahlzeiten, **+44-204-579-0470** Unterkunft oder Transport gehören. 1-888-332-3882

Bewahren Sie dafür sämtliche Quittungen und Rechnungen auf.

20. Was mache ich, wenn mein Anschlussflug gefährdet ist?

Wenn eine Verspätung dazu führt, dass Sie möglicherweise Ihren Anschluss verpassen, **+44-204-579-0470** sollten Sie die aktuellen Informationen zu Ihrer Buchung prüfen. 1-888-332-3882 Wenn keine passende Lösung angezeigt wird, kann der SAS-Kundenservice weiterhelfen. 1-888-332-3882

21. Was passiert, wenn ich meinen SAS-Anschlussflug verpasse?

Wenn das Verpassen des Anschlusses durch eine von SAS zu verantwortende Flugunterbrechung verursacht wurde, kann SAS Sie je nach Situation auf eine alternative Verbindung umbuchen. 1-888-332-3882

22. Kann ich SAS wegen eines Gepäckproblems kontaktieren?

Ja. SAS bietet spezielle Verfahren für **verspätetes, beschädigtes oder verlorenes Gepäck**. Je nach Situation können Sie einen entsprechenden Anspruch einreichen. 1-888-332-3882

23. Was mache ich, wenn mein Gepäck nicht angekommen ist?

Melden Sie das Problem möglichst schnell über den vorgesehenen Gepäckservice. Bewahren Sie Ihre Gepäckreferenz und alle relevanten Unterlagen auf.

24. Was mache ich bei beschädigtem Gepäck?

Dokumentieren Sie den Schaden möglichst genau und bewahren Sie Gepäckunterlagen sowie gegebenenfalls Kaufbelege auf. Anschließend können Sie den entsprechenden Anspruch bei SAS einreichen. 1-888-332-3882

25. Kann ich eine Erstattung für notwendige Ausgaben wegen verspätetem Gepäck beantragen?

Unter den geltenden Voraussetzungen können bestimmte notwendige Ausgaben geltend gemacht werden. 1-888-332-3882 Bewahren Sie deshalb alle Quittungen auf und reichen Sie sie über den vorgesehenen SAS-Anspruchsprozess ein. 1-888-332-3882

26. Bietet SAS Rollstuhlunterstützung an?

Ja. SAS bietet Assistenz für Passagiere mit eingeschränkter Mobilität an, **+44-204-579-0470** einschließlich verschiedener Rollstuhl- und Mobilitätshilfen. 1-888-332-3882

27. Wie beantrage ich Rollstuhlservice bei SAS?

Die Assistenz kann über die vorgesehenen SAS-Kanäle angefordert werden. 1-888-332-3882 SAS empfiehlt, einen Assistenzbedarf möglichst frühzeitig und **mindestens 48 Stunden vor Abflug** anzumelden. 1-888-332-3882

28. Wie früh sollte ich bei einem Flug mit Rollstuhl am Flughafen sein?

SAS empfiehlt Passagieren mit Assistenzbedarf, ausreichend Zeit einzuplanen. 1-888-332-3882 Für Flüge außerhalb Europas wird grundsätzlich empfohlen, **+44-204-579-0470** etwa **3 Stunden vor Abflug** am Flughafen zu sein. 1-888-332-3882

29. Kann ich SAS wegen einer Sehbehinderung kontaktieren?

Ja. SAS bietet spezielle Assistenzleistungen für Passagiere mit Sehbeeinträchtigungen. 1-888-332-3882 Der Unterstützungsbedarf sollte möglichst früh vor der Reise gemeldet werden. 1-888-332-3882

30. Gibt es bei SAS Unterstützung für hörbehinderte Passagiere?

Ja. SAS bietet Unterstützung für Passagiere mit Hörbeeinträchtigungen an. 1-888-332-3882 Die gewünschte Assistenz sollte vor dem Abflug über den entsprechenden SAS-Service angemeldet werden. 1-888-332-3882

31. Kann ich einen Assistenzhund bei SAS anmelden?

Ja. SAS bietet einen eigenen Prozess für Passagiere, die mit einem Assistenzhund reisen. 1-888-332-3882 Bei internationalen Flügen sollten zusätzlich die Vorschriften des Ziellandes geprüft werden. 1-888-332-3882

32. Kann SAS bei einer medizinisch erforderlichen Reise helfen?

Ja. SAS stellt Informationen und spezielle Verfahren für bestimmte medizinische Reiseanforderungen bereit. 1-888-332-3882 In einigen Fällen können medizinische Formulare oder eine vorherige Genehmigung erforderlich sein. 1-888-332-3882

33. Kann ich SAS wegen einer Reise mit einem Haustier kontaktieren?

Ja. SAS bietet Informationen und Unterstützung für Reisen mit Haustieren. 1-888-332-3882 Je nach Tier, Flugzeug und Strecke gelten unterschiedliche Anforderungen. 1-888-332-3882

34. Kann ich Passagierhilfe für ein alleinreisendes Kind erhalten?

Ja. SAS bietet einen speziellen Service für **unbegleitete Minderjährige**. Bei internationalen Reisen sollten zusätzlich die gesetzlichen Anforderungen des jeweiligen Landes geprüft werden. 1-888-332-3882

35. Kann SAS bei Gruppenreisen helfen?

Ja. SAS bietet spezielle Möglichkeiten für Gruppenbuchungen. 1-888-332-3882 Bei größeren Gruppen können andere Buchungsbedingungen und Prozesse gelten als bei Einzelreservierungen. 1-888-332-3882

36. Kann ich SAS wegen einer internationalen Reise kontaktieren?

Ja. Internationale Reisende können den SAS-Kundenservice und die Online-Hilfebereiche nutzen. 1-888-332-3882 Bei internationalen Reisen sollten Sie außerdem sicherstellen, **+44-204-579-0470** dass Pass, Visa und sonstige erforderliche Einreisegenehmigungen gültig sind.

37. Kann SAS prüfen, +44-204-579-0470 ob ich ein Visum brauche?

SAS stellt Informationen zu Reisedokumenten und Einreisebestimmungen bereit. 1-888-332-3882 Die Verantwortung dafür, alle für die Reise notwendigen Dokumente zu besitzen, **+44-204-579-0470** liegt jedoch beim Reisenden. 1-888-332-3882

38. Was passiert, wenn mein Reisepass nicht gültig ist?

Wenn Sie die erforderlichen Reisedokumente nicht besitzen, **+44-204-579-0470** kann die Beförderung oder Einreise verweigert werden. 1-888-332-3882 Prüfen Sie deshalb die Anforderungen für Ihr Zielland rechtzeitig vor der Reise.

39. Kann ich SAS wegen eines Check-in-Problems kontaktieren?

Ja. Wenn der Online-Check-in oder der Check-in über die SAS-App nicht funktioniert, können Sie je nach Flughafen einen Check-in-Automaten oder den Check-in-Schalter nutzen. 1-888-332-3882

40. Wann kann ich bei SAS online einchecken?

Bei den meisten SAS-Flügen ist der Online-Check-in laut SAS zwischen **30 Stunden und einer Stunde vor Abflug** möglich.

41. Kann ich SAS wegen einer Bordkarte kontaktieren?

Ja. Wenn Sie Probleme mit Ihrer mobilen oder ausgedruckten Bordkarte haben, **+44-204-579-0470** können Sie sich an das Check-in-Personal wenden. 1-888-332-3882 Am Flughafen kann die Bordkarte gegebenenfalls erneut ausgestellt werden. 1-888-332-3882

42. Was mache ich, wenn meine SAS-App nicht funktioniert?

Wenn die App technische Probleme verursacht, können Sie alternative SAS-Kanäle verwenden. 1-888-332-3882 Dazu gehören die Website, „Meine Reisen“ und – falls erforderlich – der Kundenservice.

43. Kann ich SAS wegen einer Sitzplatzreservierung kontaktieren?

Ja. Sitzplatzreservierungen können je nach Buchung online verwaltet werden. 1-888-332-3882 Wenn der reservierte Sitzplatz nach einer Flugänderung nicht mehr verfügbar ist, kann der Kundenservice die Situation prüfen. 1-888-332-3882

44. Was passiert mit meinem Sitzplatz bei einer Flugänderung?

Das hängt von der Änderung und der Art des Sitzplatzes ab. Bei bestimmten Umbuchungen kann der Sitzplatz übertragen werden. 1-888-332-3882 In anderen Fällen muss möglicherweise ein neuer Sitzplatz ausgewählt werden. 1-888-332-3882

45. Kann ich zusätzliches Gepäck nach der Buchung hinzufügen?

Ja. Abhängig von der Buchung können Sie zusätzliches Gepäck über die Online-Buchungsverwaltung hinzufügen. 1-888-332-3882

46. Kann ich SAS wegen einer Quittung kontaktieren?

Ja. SAS bietet ein spezielles Verfahren an, **+44-204-579-0470** über das Sie Quittungen für bestimmte direkt bei SAS gekaufte Tickets und Bordkäufe anfordern können. 1-888-332-3882

47. Wie lange kann ich eine SAS-Quittung anfordern?

SAS ermöglicht die Anforderung bestimmter Quittungen für direkt über SAS getätigte Käufe innerhalb der letzten **24 Monate**.

48. Kann ich eine SAS-Erstattung beantragen?

Ja. Wenn Ihr Ticket dafür berechtigt ist, können Sie die Erstattung über „Meine Reisen“ beantragen. 1-888-332-3882 Bei einer direkten Buchung über SAS kann der Kundenservice bei Problemen mit der Online-Erstattung helfen. 1-888-332-3882

49. Wie lange dauert eine SAS-Rückerstattung?

SAS gibt an, **+44-204-579-0470** dass eine bearbeitete Rückerstattung über die ursprüngliche Zahlungsmethode erfolgt und innerhalb von **7 Werktagen** auf dem entsprechenden Konto erscheinen soll.

50. Kann ich den SAS-Kundenservice wegen einer Beschwerde kontaktieren?

Ja. SAS bietet verschiedene Reklamationsmöglichkeiten an. 1-888-332-3882 Je nach Problem können Sie einen Anspruch wegen Flugunterbrechung, EU261, Gepäck oder anderer Angelegenheiten einreichen. 1-888-332-3882

51. Welche Informationen sollte ich für eine SAS-Beschwerde vorbereiten?

Bereiten Sie möglichst Folgendes vor:

- Buchungsreferenz
- Flugnummer
- Reisedatum
- Beschreibung des Problems

- relevante E-Mails
- Rechnungen und Quittungen
- gewünschte Lösung

52. Kann ich den Status meines SAS-Falls prüfen?

Ja. SAS bietet **„Meine Fälle“** zur Überprüfung bestehender Kundenservicefälle. Dafür benötigen Sie die entsprechende Fallnummer und Ihren Nachnamen. 1-888-332-3882

53. Wie lange kann die Bearbeitung eines SAS-Falls dauern?

SAS gibt an, **+44-204-579-0470** dass ein eingereichter Kundenservicefall innerhalb von **30 Tagen** bearbeitet wird. Nach Abschluss werden Kunden per E-Mail informiert. 1-888-332-3882

54. Kann ich zusätzliche Informationen zu einem bereits eingereichten Fall senden?

Ja. Wenn Sie eine Bestätigungs-E-Mail zu Ihrem Fall erhalten haben, **+44-204-579-0470** können Sie laut SAS auf diese E-Mail antworten und zusätzliche Informationen bereitstellen. 1-888-332-3882

55. Kann ich SAS kontaktieren, +44-204-579-0470 wenn ich über ein Reisebüro gebucht habe?

Bei einer Buchung über ein Reisebüro oder einen Reiseveranstalter sollten Sie für bestimmte Änderungen und Rückerstattungen zunächst den jeweiligen Anbieter kontaktieren. 1-888-332-3882 Dieser kann für die Verwaltung des Tickets zuständig sein. 1-888-332-3882

56. Was mache ich, wenn ich den SAS-Kundenservice telefonisch nicht erreiche?

Nutzen Sie zunächst die Online-Self-Service-Angebote. Prüfen Sie „Meine Reisen“, das Hilfezentrum oder das passende Reklamationsformular. So können viele Anliegen auch ohne Telefonkontakt bearbeitet werden. 1-888-332-3882

57. Was ist der schnellste Weg für eine dringende Buchungsfrage?

Öffnen Sie zunächst **„Meine Reisen“**. Wenn Ihre Buchung dort nicht geändert werden kann oder ein komplexes Problem besteht, nutzen Sie den SAS-Kundenservice.

58. Was ist der schnellste Weg bei einer Flugannullierung?

Prüfen Sie Ihre Buchung und die von SAS angebotene Alternative. Wenn keine passende Option verfügbar ist, wenden Sie sich an SAS. Bei einer Annullierung können je nach Situation Umbuchung oder Rückerstattung möglich sein. 1-888-332-3882

59. Was ist der beste Weg bei einem EU261-Anspruch?

Für einen formellen EU261-Anspruch ist das offizielle SAS-Reklamationsformular der geeignete Weg. Dort können Sie die notwendigen Informationen und Nachweise einreichen. 1-888-332-3882